

「お客さまから寄せられた苦情の状況」について
<2025年度第2四半期(2025年7月~9月)>

2025年度第2四半期に「お客さまから寄せられた苦情の状況」は以下のとおりです。

2025年度第2四半期にお客さまから寄せられた苦情の件数は、978件でした。

ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するものが約33.7%、その他(アフターサービス関係など)が約28.2%、となっております。

内 容	2025年度 ＜第2四半期＞		【ご参考】			
			2024年度 ＜第2四半期＞		2025年度 ＜第1四半期＞	
	件数	占率	件数	占率	件数	占率
保険契約のご加入に関するもの	187件	19.1%	245件	22.3%	186件	16.0%
保険料お払い込みに関するもの	33件	3.4%	31件	2.8%	39件	3.4%
ご契約内容の変更・ご解約手続などに関するもの	330件	33.7%	287件	26.1%	379件	32.7%
保険金・給付金のお支払いに関するもの	152件	15.5%	195件	17.7%	169件	14.6%
その他(アフターサービス関係など)	276件	28.2%	341件	31.0%	386件	33.3%
合 計	978件	—	1,099件	—	1,159件	—

※苦情の定義:「お客さまから不満足 of 表明」があったものを総称して「苦情」と位置付けています。